

# Záznamy



## Obsah

I.	Prehľad firemných záznamov						2	
II.	<ul> <li>a. Komponenty firemných z</li> <li>Spravovanie výkonu záznamov</li> </ul>	záznamo	v 				5	
Ш.	Správa duplicitných záznamov.						10	
IV.	Kontrola podobností záznamov						12	
۷.	Zvyšovanie presnosti záznamo	V					17	
VI.	<ul> <li>a. Zverejnený súhrn kontro</li> <li>b. Presnosť podľa zdroja</li> <li>c. Kategória splnenia podľa</li> <li>Používanie návrhov vydavateľa</li> </ul>	ly a zdroja					20	
VII.	Úprava profilov záznamov						21	
VIII.	<ul> <li>a. Jednorazové úpravy úda</li> <li>b. Hromadné úpravy údajov</li> <li>c. Pridanie profilov</li> <li>d. Pridávanie otváracích ho</li> <li>e. Pre ID miesta</li> <li>Správa záznamov oddelení</li> </ul>	ajov v pro v v profile odín	ofile e				28	
IX.	Správa otázok a odpovedí na G	Googli					30	
Χ.	Multimediálny obsah						33	
XI.	<ul> <li>a. Pridávanie najčastejších</li> <li>b. Pridávanie ponúk</li> <li>c. Pridávanie produktov</li> <li>Najčastejšie otázky o firemných</li> </ul>	otázok n záznam	10ch				46	
XII.	Prémiové platené služby						50	
XIII.	Ďalšie zdroje						51	
		Locations AII AII Georgia Aitanta Cummings Florida Florida Tallahassee Pensacola Niami +8U3 more	E edical Center ****** ( dical diagnostic in an • Close 5PM arview Updates	Q ; 2) naging center Reviews P	estmi	Berkley	Sherr L Clicks to Di	elwood .isting Views 47.1k 14% Yrev, Period: 41.1k rections
N I	Reputation	D	VIRECTIONS CALL	SAVE S			<b>○,8U9</b> ▲ 19% Prev. Period: 5	,718
Bola pre	e vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť:		Fix This Listing	Erase Duplica	te			

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

## Prehľad firemných záznamov

Predbehnite konkurenciu a získajte viac tržieb z lokálnych vyhľadávaní — a hneď teraz začnite poskytovať zákazníkom zážitok.

Ak má firma duplicitné záznamy alebo nepresné informácie, môže to byť pre zákazníka mätúce a spôsobiť stratu zákazníckych kontaktov. Presné dáta záznamov na webe sú nevyhnutnosťou pre to, aby vašu spoločnosť našli skôr než konkurenciu. Zdroje záznamov "veľkej päťky", ako je to znázornené nižšie, predstavujú 91 % prenosov záznamov a sú skvelým miestom, kde začať:



Karta **Záznamy** vám umožňuje monitorovať a udržiavať online prítomnosť pre všetky vaše lokality na celom webe, aby sa zhodovali s vaším zdrojom pravdy. Medzi výhody používania firemných záznamov patria:

Vyniknite vo vyhľadávaní	Odpovede bez potreby kliknutia	Aktualizovať záznamy v rozsahu
<ul> <li>Dosiahnite viac zobrazení s aktuálnymi ponukami</li> <li>Zvýšenie obratu a návštevnosti zákazníkov, či už v predajni alebo online</li> </ul>	<ul> <li>Umožniť rýchlo nájsť to, čo potrebujú</li> <li>Zabezpečenie zobrazovania odpovedí na často kladené otázky na stránkach s výsledkami vyhľadávania</li> </ul>	<ul> <li>Vykonajte zmeny vo svojich firemných informáciách na všetkých miestach</li> <li>Zaručte konzistentnosť značky</li> </ul>

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

### Komponenty firemných záznamov

Riešenie firemných záznamov Reputation tvoria tieto komponenty:



**Reputation** Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides Komponenty firemných záznamov – pokračovanie:



Poznámka: Potrebujete pomoc so správou svojej prítomnosti na Google? Pozrite si tiež ponuku našich prémiových platených služieb, ktorá vám môže pomôcť.



## Spravovanie výkonu záznamov

#### Pochopte, ako ľudia interagujú s vašimi záznamami.

Karta Výkon v časti **Záznamy** poskytuje jasnú predstavu o vašom publiku online a o tom, ako nájdu vašu firmu v službách Google, Facebook a Bing. Zistite, ako sa zapája pri vyhľadávaní vašich ponúk a ako zlepšiť svoje ponuky a inzerovať efektívnejšie. Zobrazte su prehľady podľa zvoleného rozsahu dátumov alebo v priebehu času.

### Súhnrný graf

Na vrchu stránky je súhrn výrazov o záznamoch na Facebooku, Google a Bing a celkové akcie, ktoré návštevníci vykonali pri týchto záznamoch v uvedenom čase. Návštevy webových stránok obsahujú kliknutia z mobilných aj nemobilných zariadení.



#### Zobrazenia záznamov

Rozčlenenie všetkých zobrazení stránky na Facebook, Bing a Google (vrátane vyhľadávania a mapy). Ak dáta nie sú k dispozícii, zdroj nie je zobrazený.



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

## Akcie (Google a Facebook)

Dekompozícia počtu konaní, ktoré ľudia vykonali pri záznamoch: telefonát, smer jazdy, návštevy webovej stránky. V kombinácii s počtom zobrazení pri záznamoch vám to môže pomôcť vypočítať konverzné pomery ľudí, ktorá si to prehľadajú voči zapojeným používateľom.



## Google Direct, značka, výrazy vyhľadávania kategórie

Rozčlenenie výrazov vyhľadávania od názvu lokality v porovnaní so značkou v porovnaní s kategóriou.





### Google Maps vs. výrazy vyhľadávania



Rozčlenenie výrazov vyhľadávania od vyhľadávania v Google Map v porovnaní s priamym vyhľadávaním.

## Deň v týždni, kedy vám ľudia telefonujú

Dekompozícia dní, kedy

ľudia ťuknú na tlačidlo "Call" (Volať) vo vašich záznamoch. Graf zobrazuje celkový počet volaní, ktoré boli vykonané z vašich záznamov za zvolené časové obdobie, zoskupené podľa dní v týždni.



## Čas dňa, kedy vám ľudia telefonujú

Rozčlenenie časov, kedy ľudia volajú na vašu lokalitu, zoskupené podľa hodín v dni. Graf obsahuje volania od 5.00 do 21.00. Volania mimo týchto hodín nie sú zahrnuté v grafe.



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

## Top lokality pre žiadosti o trasu jazdy

Zobrazenie miest na vysokej úrovni, kde návštevníci vašich záznamov na Google žiadajú o tasu jazdy. Stĺpce poskytujú kaskádové zobrazenie na úrovni krajiny, štátu, okresu a mesta. Označenia stĺpcov (názvy a čísla) poskytuje priamo Firemný profil Google (Predtým Google Moja firma).



#### Nahratia médií na Google



Celkové nahratia médií (videá a obrázky) do vašich záznamov GBP (predtým známe ako GMB), rozčlenené podľa nahrávaní od zákazníkov a nahrávaní od obchodníkov.



## Zobrazenia médií na Googli

Celkové zobrazenia médií (videá a obrázky) vo vašich GBP záznamoch, rozčlenené na médiá, ktoré nahrali zákazníci, vs. média, ktoré nahral obchodník.



### Celkové zobrazenia príspevkov na Google za určitý čas

Dekompozícia zobrazení na Firemnom profile Google.



#### Kliknutia na výzvy na konanie na Google za určitý čas

Dekompozícia kliknutí na výzvy na konania vykonaných z príspevkov na Firemnom profile Google.



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

## Správa duplicitných záznamov

Správou duplicitných záznamov zabezpečíte jednotnú online prítomnosť svojich záznamov.

Správca duplikátov pomáha identifikovať, vyhodnotiť a vyriešiť potenciálne duplicitné záznamy miest. Vy sa rozhodnete, či záznam je alebo nie je duplikát. <u>Po potvrdení potenciálneho duplikátu je zmena trvalá!</u>

Duplicitné záznamy je dôležité vyriešiť okamžite, pretože často:

- negatívne ovplyvňujú poradie vo vyhľadávaní a rozdeľujú recenzie na viacero stránok,
- mätú zákazníkov,
- zobrazujú neaktuálne alebo nesprávne informácie o vašej firme.

Poznámka: Správa duplikátov sa vzťahuje len na záznamy na Googli a Facebooku. Potenciálne duplikáty v službe Foursquare zobrazuje platforma len pre informáciu.

### Kontrola duplikátov

Automatizovaná služba kontroly duplikátov vyhľadáva potenciálne duplikáty na webe každých 90 dní. Potenciálne duplikáty sa zistia vtedy, ak záznam nie je spravovaný vaším účtom a v porovnaní s aktívne spravovaným záznamom má minimálne jednu z nasledujúcich vlastností:

- rovnaký alebo podobný názov,
- rovnaká alebo veľmi blízka adresa/geografická poloha (menej ako približne 800 metrov),
- Rovnaké odvetvie, kategória alebo služby,
- rovnaké telefónne číslo,
- rovnaká webová stránka.

#### Vykonanie nápravnej akcie

Potenciálna zhoda zostane v správcovi duplikátov, kým nevykonáte akciu. Zatiaľ čo niektoré duplikáty môžu byť zrejmé na prvý pohľad, potvrdenie duplikátov vyžaduje manuálne posúdenie. Môžete mať napríklad zámerne dva záznamy s rovnakým názvom, adresou a telefónnym číslom, ktoré slúžia na rôzne účely (napríklad oddelenie predaj a oddelenie servisu).



#### Ak chcete vykonať akciu s potenciálnymi duplikátmi, postupujte takto:

- 1. Na karte Záznamy kliknite na Duplicates (Duplikáty).
- 2. Pomocou filtrov v hornom riadku spresnite zobrazené údaje. Stav je predvolene nastavený na možnosť "Potenciálne".
  - a. Potenciálnel: potenciálny duplikát
  - **b. Potvrdené**: Nájomca klikol na tlačidlo akceptovať a potvrdil, že ide o duplikát, ale zatiaľ neprijal žiadne opatrenia
  - c. Zamietnuté: Nájomca klikol na tlačidlo zamietnuť
  - d. Odstránené: Duplikát sa oficiálne zlúči alebo odstráni

SOURCE		•					
≜ Hide	e Filters 🛛 R	eset Filters					0
Duplio	cates (0)				[	Status: Potential 👦	Ŧ
	Source 🖯	Status 🖨	Location Code	Listing Managed by Reputation.com	Potential D	Status: All Status: Potential	~
Cong	ratulations! You	u have no duplic	cates to review	v.		Status: Confirmed Status: Dismissed Status: Suppressed	

- **3.** Porovnajte údaje spravovaného záznamu a potenciálneho duplikátu. Kliknutím na názov záznamu otvoríte aktívne záznamy, ktoré je potrebné skontrolovať.
- 4. Vyberte jednu z nasledujúcich možností:
  - Nie je duplikát so záznamom sa nič neurobí. V správcovi duplikátov sa záznamy prepnú do stavu "Zamietnuté".
  - Duplikát záznam identifikovaný ako duplikát sa zlúči do spravovaného záznamu. Po potvrdení sa recenzie z duplicitného záznamu prenesú do spravovaného záznamu a celá návštevnosť, ktorá predtým odkazovala na duplicitný záznam, sa presmeruje do spravovaného záznamu. V správcovi duplikátov sa záznamy prepnú do stavu "Potvrdené".

Spracujte viacero duplikátov naraz, použite začiarkavacie políčka a tlačidlá hromadných akcií v hornej časti stránky.

Pozor! Po kliknutí na Duplicate (Duplikát) sa zobrazí obrazovka na potvrdenie. Po potvrdení výberu sa do 48 hodín spustí proces odstránenia duplikátov, ktorý odošle údaje na zdrojovú lokalitu. V súčasnosti Reputation nedokáže upozorniť a potvrdiť, že váš záznam bol odstránený.

Poznámka: Odstránenie duplikátov zo siete môže zdrojovej lokalite trvať až dva týždne. Reputation nezaručuje, že všetky žiadosti o odstránenie duplikátov budú identifikované alebo prijaté; ak sa vyskytnú problémy s odstránením duplikátu, kontaktujte tím podpory Reputation.



## Kontrola podobností záznamov

Prečítajte si, ako identifikovať a aktualizovať nepresné údaje na najlepších lokalitách pre miesto.

Karta **Podrobnosti miest** v časti **Záznamy** uvádza, ktoré záznamy sa zhodujú alebo sú v nesúlade s vaším zdrojom údajov pre každé miesto. Platforma Reputation automaticky kontroluje vaše firemné záznamy každých 24 hodín.

Zatiaľ čo my zbierame údaje z pripojených zdrojov denne, niektoré zdroje zbierajú údaje raz za týždeň alebo raz za tri dni, t. j. aktuálnosť našich údajov je podmienená aktuálnosťou údajov zdroja.

#### Miesta

Mriežka miest vám umožňuje rýchlo zistiť, kde sa vyskytujú nezrovnalosti, a zobraziť, kedy naposledy bola vykonaná kontrola. Pomocou filtra môžete zobraziť všetky miesta, automaticky synchronizované miest alebo miesta na kontrolu.

Location	Address	G	f	Þ	ú		Last Audited	AutoSynced
		$\oslash$	Ø	Ø	0	0	1 day	-
		۲	1	1	•	0	3 days	-
		${ \oslash }$	$\oslash$	$\oslash$	()	0	1 day	-



Mriežka miesta Záznamov obsahuje tieto stĺpce:

Г

Pozor! Ak chcete pridávať alebo upravovať zdroje záznamov, musíte mať vo svojom účte oprávnenia správcu. Ak potrebujete pomoc, kontaktujte svojho správcu úspechu zákazníka alebo tím podpory.								
Názov	Opis							
Miesto	Názov miesta, ku ktorému máte prístup. Kliknutím na názov zobrazíte podrobnosti kontroly.							
Adresa	Adresa miesta tak, ako je uvedená v zdroji údajov platformy.							
Lokality s možnosťou opravy	Príklad lokalít, ktoré umožňujú opravu údajov, sú Google, Facebook a Bing. Ak zdroj záznamov vášho účtu obsahuje tieto lokality a ak majú tieto lokality zodpovedajúce pripojenia, informácie o stave sa zobrazujú ako Zhoda (📀) alebo Nezhoda (😢)							
Podporované lokality	Ak zdroj záznamu vášho účtu obsahuje tieto stránky, informácie o stave sa zobrazia po prejdení myšou nad trojbodkou. Lokality bez adresy URL sú označené touto ikonou:							
Naposledy skontrolované	Počet dní, odkedy systém naposledy porovnal lokality záznamov daného miesta so zdrojom údajov.							
Automaticky synchronizované	Údaje zdroja pravdy sú nastavené na automatické korekcie nesprávnych informácií.							



#### Individuálne miesto

Keď v mriežke miest kliknete na miesto, môžete rýchlo prehľadať výsledky kontroly voči najdôležitejším lokalitám so záznamom. Údaje zobrazené na každej priradenej lokalite so záznamom sú dostupné v dvoch formátoch:

#### Zobrazenie kariet



#### Zobrazenie zoznamu





### Stav Odoslané

Ak je záznam označený ako Odoslané, môže to mať nasledujúce dôvody.

- Zverejnené v zdroji údaje boli odoslané do zdroja a overené ako presné.
- Odoslané do zdroja údaje boli odoslané do zdroja.

Poznámka: Po odoslaní údajov prostredníctvom platformy Reputation je na rozhodnutí každého konkrétneho zdroja, kedy budú informácie zverejnené.

## Stav Čakajúce

Ak je záznam označený ako Čakajúce, môže to mať nasledujúce dôvody.

- Čaká sa na aktualizáciu bola odoslaná aktualizácia a teraz sa čaká na aktualizáciu zdroja.
- **Chýbajúce/neplatné údaje** v profile chýbajú požadované údaje zdroja alebo existujúce údaje v profile nespĺňajú požiadavky aktívne spravovaného zdroja.
- Čaká sa na overenie tento stav sa používa pre zdroje, ktoré nevyžadujú overenie PIN kódom, ale čakajú na overenie iným spôsobom.
- Čaká sa na overenie PIN kódom je potrebné odoslať pohľadnicu s PIN kódom.
- Overenie PIN kódom bolo vyžiadané pohľadnica s PIN kódom bola odoslaná a teraz sa čaká, kým klient PIN kód vráti.
- Chýbajúce/neplatné prihlasovacie údaje prihlasovacie údaje potrebné na zrealizovanie záznamu v zdroji chýbajú alebo sú neplatné.
- **Chyba zdroja** tento stav sa vracia, keď sa zo zdroja prijme odpoveď s chybou rozhrania API.
- Duplikát záznam bol zdrojom označený ako duplikát.
- Pozastavené záznam bol zdrojom pozastavený alebo deaktivovaný.
- **Zamietnuté** zdroj zamieta údaje alebo uviedol, že v zázname nemožno vykonať aktualizácie.

## Stav Nezrealizovateľné

Ak je záznam označený ako Nerealizovateľné, môže to mať nasledujúce dôvody.

- Iba kontrola miesto, ktoré sa kontroluje v zdroji, ale nie je aktívne spravované.
- **Zrušené** miesto, ktoré bolo v minulosti spravované v rámci programu firemných záznamov, ale už spravované nie je.
- Zatvorené miesto, ktoré bolo zatvorené.
- Nezverejniteľné v profile chýba pole, ktoré vybraný zdroj vyžaduje (napríklad Facebook vyžaduje opis). Záznam môže mať tento stav aj v prípade, že sa má zverejniť v zdroji z dôvodu obmedzení krajiny alebo odvetvia.
- **Nezaradené** miesto, ktoré sa rozhodlo nepoužívať program firemných záznamov Reputation.
- Iné tento stav majú miesta, ktoré nie sú zrealizovateľné z iných dôvodov.



### Chýbajúce alebo neplatné poverenia

Karta Poverenia v časti Správa obsahuje povolenia na úrovni miesta so stránkami tretích osôb, ktoré sú potrebné pre spravované záznamy, odpovedanie na stránky s recenziami a/alebo postovanie na účty sociálnych médií. Platforma ponúka pre väčšinu zdrojov dva typy autentifikácie: Pripojenie a Poverenia.

- Pripojenie Pripojenie používa metódu bezpečného prístupu cez OAuth, aby sa samotné poverenia nespoliehali na každú žiadosť. Po vytvorení pripojenia úlohy zverejňovania z platformy povedú k rýchlejšiemu času odozvy. Nie všetky zdrojové stránky sú k dispozícii pre pripojenie.
- Poverenia Poverenia odkazujú na používateľské meno a heslo, ktoré sa používa na autentifikáciu pre stránku tretej osoby. Ak pripojenie API nie je k dispozícii, platforma sa spolieha na poverenia pre rôzne úlohy zverejňovania.

#### Pripojenia

Najlepším postupom je pridať pripojenia pre všetky dostupné zdroje v každej lokalite aj poverenia. Pripojenia sú vždy preferované všade, kde to je možné. Ako pridať zdroj:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na Settings (Nastavenia).
- 2. V ľavej navigácii kliknite na Credentials (Prihlasovacie údaje).
- 3. Otvorí sa nové okno prehliadača s krokmi overenia vyžadovanými zdrojovou stránkou. Vyberte profil (môže sa vyžadovať zadanie prihlasovacích údajov) a vyjadrite súhlas s podmienkami používania rozhrania API. Pripojenie sa pridá do zoznamu zdrojov na karte ponuky Poverenia na paneli Správa.

#### Poverenia

Ako pridať poverenie:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na Settings (Nastavenia).
- 2. V ľavej navigácii kliknite na Credentials (Prihlasovacie údaje).
- 3. Kliknite na položku Add Data (Pridať údaje) a potom prejdite na položku Connections (Pripojenia). Potom kliknite na zdroj, ku ktorému sa chcete pripojiť.
- 4. Upravte nasledujúce nastavenia.
- 5. Kliknite na Save (Uložiť). Poverenie sa pridá pri novej zvolenej zdrojovej stránke. Ak chcete upraviť poverenia, kliknite na zdrojovú lokalitu, potom kliknite na znak plus (+) vpravo a pridajte údaje.

#### Automaticky synchronizované

Ak chcete zabrániť zahrnutiu zdroja do automatických aktualizácií, prepnite tlačidlo Automaticky synchronizované. Ak chcete zabrániť tomu, aby sa do automatických aktualizácií zahrnuli všetky zdroje pre určité miesto, prepnite tlačidlo Automaticky synchronizované v mriežke miest.

Location	Address	G	f	Ь	Ś		Last Audited	AutoSynced
BDP - Lake Havasu		$\oslash$	$\oslash$	$\oslash$	۲	0	1 day	



## Zvyšovanie presnosti záznamov

Kvantifikujte hodnotu vašich spravovaných záznamov a identifikujte oblasti na zlepšenie.

Karta Presnosť záznamov v časti Záznamy poskytuje snímku dátových bodov, ktoré spravuje platforma, a rozčleňuje vašu percentuálnu presnosť zdrojov s veľkým prenosom, ako sú Google a Bing.

#### Zverejnený súhrn kontroly

Zobrazte panel aktivity vašich záznamov:



V pravom hornom rohu informačného panela Presnosť záznamov môžete zoradiť miesta záznamov a súhrn auditu podľa kategórií Zverejnené, Čakajúce a Nesplniteľné. Naplánujte alebo prepošlite údaje alebo si stiahnite súbor PDF kliknutím na trojbodku.

Fulfillment Category:	Published	Pending	Not Fulfillable
			Download PDF
			Schedule
			🕼 Forward



V uverejnenom súhrne auditu sú uvedené tieto údaje:

Údaje zahrnuté do súhrnu kontroly	Opis
Miesta	Počet miest na minimálne jednom z nižšie uvedených zdrojov.
Celkové záznamy	Počet prípadov kontrolovania zdrojov označených nižšie ako "Automaticky synchronizované".
Automaticky synchronizované	Počet dátových bodov, ktoré sú monitorované pri zdrojoch označených nižšie ako "Automaticky synchronizované".
Chýbajúce	Počet kontrolovateľných dátových bodov (napr. otváracie hodiny, telefónne číslo, atď.), ktoré chýbajú vo vašich profiloch platformy.
Správne	Počet a percento živých dátových bodov, ktoré sa zhodujú so zdrojom pravdy Systém považuje drobné rozdiely, ako napríklad písanie veľkých písmen a "ulica " vs. "ul.", za správne.
Nesprávne	Počet a percento živých dátových bodov, ktoré sa nezhodujú so zdrojom pravdy.
Pevné	Počet dátových bodov, ktoré platforma automaticky zafixovala, odkedy začali zbierať dáta z vašich profilov. Dátové body sa stávajú nepresnými z mnohých dôvodov, preto ich audítori nepretržite monitorujú a automaticky opravujú.

#### Presnosť podľa zdroja

Pod súhrnnou štatistikou môžete zobraziť status každého zdroja záznamu rozčlenený podľa dátových bodov. Snažte sa o takmer 100 % presnosť na Google. Iné stránky, ktoré nie sú API, môžu mať nižšiu percentuálnu presnosť.





## Kategória splnenia podľa zdroja

Ľahko uvidíte, koľko záznamov je zverejnených, koľko čaká a koľko nie je splniteľných kvôli zdroju.



Kliknutím na grafy preskúmajte, ktoré záznamy spadajú do ktorej skupiny (zverejnené, čakajúce a nesplniteľné) a aký krok treba vykonať pre vyriešenie prípadných problémov. Nižšie po kliknutí do vyššie uvedeného grafu nájdete miesta, ktoré čakajú na aktualizáciu údajov.

Locations l	Pendiı	ng on Bin	g (56)							×
									Download Au	udit Data
Location	\$	Status	٩Þ	▣	•	Ð	<b>1</b>	0	$\bigcirc$	ď
		PENDING U	PDATE	$\oslash$	$\oslash$	$\oslash$	$\oslash$	۲	$\oslash$	$\otimes$
		PENDING U	PDATE	$\oslash$	$\oslash$	۲	$\otimes$	$\oslash$	$\oslash$	$\otimes$
		PENDING U	PDATE	$\oslash$	۲	$\oslash$	$\oslash$	۲	۲	$\otimes$
		PENDING U	PDATE	$\oslash$	$\oslash$	$\oslash$	$\oslash$	۲	$\oslash$	$\otimes$



## Používanie návrhov vydavateľa

Prečítajte si, ako zvýšiť presnosť údajov záznamov pomocou navrhovaných zmien.

Karta **Návrhy vydavateľa** v časti Záznamy vám pomáha udržiavať presné údaje o záznamoch na základe spätnej väzby používateľov a lokalít vydavateľov. Zmenu môžete odmietnuť alebo prijať. Ak ju prijmete, systém automaticky aktualizuje informácie vo vašom profile (zdroj údajov) a zverejní ich na všetkých lokalitách vydavateľa.

Poznámka: Návrhy sú v súčasnosti dostupné len od Googlu. Iné zdroje vydavateľov zatiaľ nie sú k dispozícii.

Location Details	Source	Data Field	Existing Data	Suggested Data	Actions
<b>BDP - Uptown (B021)</b> 4520 North 2nd Ave, #200, Phoenix, AZ 85013	Google	Hours	Mon: 09:00 - 17:00 Tues: 09:00 - 17:00 Wed: 09:00 - 17:00 Thu: 09:00 - 17:00 Fri: 09:00 - 17:00 Sat: Closed Sun: Closed	Mon: 09:00 - 17:00 Tues: 09:00 - 17:00 Wed: 09:00 - 17:00 Thu: 09:00 - 17:00 Fri: 09:00 - 17:00 Sat: 09:00 - 12:00 Sun: Closed	

Ku každému poľu sa poskytuje jeden návrh. Ak má pole viacero návrhov (napríklad kategória), môžete prijať všetky alebo žiadne. Ak napríklad návrh obsahuje 10 návrhov kategórií, no chcete použiť len 2 z nich, musíte návrh odmietnuť a potom manuálne pridať alebo upraviť 2 zmeny kategórií v profile miesta.



## Úprava profilov záznamov

Prečítajte si, ako jednoducho aktualizovať údaje miest, či už jednotlivo alebo hromadne.

Karta **Profily** v sekcii **Záznamy** vám umožňuje spravovať profily z jedného miesta prostredníctvom rýchlych úprav alebo hromadných zmien. Profil je potrebný pre každé miesto (zariadenie alebo osobu) zahrnuté v zázname alebo adresári. Každý profil zodpovedá záznamu "miesta" v nastaveniach správy (karta Miesto).

Všetky aktualizácie údajov profilu, napríklad nové otváracie hodiny alebo telefónne číslo, sa odosielajú na lokality spravovaných záznamov a do agregátorov údajov, aby sa zabezpečila konzistentnosť na webe.



Pozor! Úpravy vykonané v profile v rámci platformy Reputation sa prenesú do príslušného profilu záznamu, ale úpravy vykonané v profile záznamu sa NEPRENESÚ do profilu adresára.

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

#### Jednorazové úpravy údajov v profile

Pomocou platformy môžete vykonávať jednoduché úpravy priamo v údajoch profilu.

Ak chcete priamo upraviť profil, postupujte takto:

- 1. Na stránke Profily použite filter **Miesto** alebo začnite do vyhľadávacieho poľa písať názov profilu, ktorý chcete upraviť.
- 2. V zozname výsledkov kliknite na ikonu Edit (Upraviť).

Formatted Name	Code $\ominus$	Status 🔤	Profile Type 🍣	Address	٩Þ	Actions
BDP - Lake Havasu		Cleansed	Rooftop	40 Capri Blvd, Lake Havasu City, AZ 86403		
		Cleansed	Rooftop			& ×

- **3.** Vykonajte požadované úpravy v profile.
  - Polia s červenou hviezdičkou sú povinné.
  - Pomocou kariet naľavo môžete prejsť na iné kategórie profilu.
  - Kliknutím zobrazíte dostupné publikovateľné lokality.
  - V prípade potreby si môžete pozrieť záznam histórie zmien.
- 4. Po skončení kliknite na Submit (Odoslať).

$\odot$	Publishable to 7 source(s	) -			() Show history
	Profile Information				
	Status	Cleansed			
	Туре	Rooftop			
	Location Code*				
	AutoSync	YES NO			
	Profile Definition Name*	RoofTop			
	Parent Location 🚯	Parent Location			
	GMB UTM Tracking	YES NO			
	Linked Profiles 🕕	No linked profiles			
			Cancel	Save As Draft	Submit

Úpravy automaticky aktualizujú podporované lokality/adresáre záznamov.



### Hromadné úpravy údajov v profile

Okrem jednorazových úprav profilu môžete v rámci platformy upravovať profily aj hromadne.

Ak chcete upravit' profil v platforme Reputation:

- 1. Na karte Záznamy kliknite na Profiles (Profily).
- 2. Začiarknite políčka príslušných profilov, aby sa mohli zobraziť možnosti Edit (Upraviť) alebo Delete (Odstrániť).

You	have 2 profile(s) selected.	🔗 Edit -	De	lete 🚯			
		Attributes					
	Formatted Name	Business Hours Photos	4Þ	Status 🔤	Profile Type ⇔	Address $\Leftrightarrow$	Actions
	BDP - Lake Havasu	Descriptions Site Enable		Cleansed	Person	40 Capri Blvd, Lake Havasu City, AZ 86403	& ×
	BDP - Lake Havasu	B022		Cleansed	Person	4520 North 2nd Ave, #301, Phoenix, AZ 85013	& X
	BDP - Lake Havasu	B023		Cleansed	Person	21917 N 97th Dr. #200, Peoria, AZ 85383	& ×

**3.** Kliknutím na tlačidlo **Edit** (Upraviť) môžete upraviť atribúty, otváracie hodiny, fotografie, popisy alebo povolené miesta (zdroje údajov).

Profiles Count	
Attributes	
Reservations	<ul> <li>⊘ Accepts Reservations</li> <li>⊕ Walk Ins</li> <li>⊕ Appointments Only</li> <li>⊕ Reservations Only</li> </ul>
Ambiance	<ul> <li>⊕ Traditional</li> <li>⊕ Casual</li> <li>⊕ Romantic</li> <li>⊕ Upscale</li> <li>⊕ Trendy</li> </ul>
Good For	<ul><li>⊕ Groups</li><li>⊕ Singles</li><li>⊕ Families</li><li>⊕ Couples</li></ul>

4. Kliknite na Update (Aktualizovať).



Možnosti Stiahnuť na stránke Profily vám umožňujú použiť zmeny na viaceré záznamy pomocou tabuľkového formátu.

Ak chcete profil upraviť importovaním tabuľky, postupujte takto:

- 1. Na karte Záznamy kliknite na Profiles (Profily).
- 2. Kliknite na Download (Stiahnuť).
- **3.** Vyberte profily na stiahnutie a stĺpce, ktoré chcete zahrnúť. Predvolený formát tabuľky je CSV.

Download Profiles			$\times$
Select Profiles to Download: All Profiles (129)    Filtered Profiles			
Select Columns to Include:	Selected Columna		
	All		
Spreadsheet format:	☑ All		
.csv (Comma-separated values) 🔹	None		
	Public Location Name		
	Job Title	Download	Cancel

- 4. Kliknite na Download (Stiahnuť).
- 5. Otvorte súbor CSV a vykonajte zmeny profilov v tabuľkovom editore.
- 6. Po dokončení zmien súbor uložte.
- 7. Na platforme kliknite na Import.
- 8. Priložte uložený súbor CSV a vyberte požadovanú možnosť v zozname Mapovanie importu.

Import Profile	s			×
	£	Drop file to attach, or <b>brov</b> Accepted formats: csv,xlsx	vse	
Import Mapping		Default Mapping		•
			Cancel	Import File

**9.** Nakonfigurujte mapovanie hlavičiek stĺpcov a v prípade potreby nastavte pomocou začiarkavacích políčok preskočenie normalizácie stránok a ignorovanie nenamapovaných stĺpcov. Kliknite na **Import**.



- **10.** Ak chcete pokračovať, uložte nové mapovanie, uložte zmeny existujúceho mapovania alebo zmeny neuložte.
- **11.** Skontrolujte detaily importu na jednotlivých kartách.
  - Platforma bude ignorovať neplatné údajové body a publikuje zostávajúce platné údaje.
  - Pozrite sa, kde sa našli chyby, a vykonajte nápravné opatrenia alebo si stiahnite súbor s chybami, aby ste uložili zmeny bez chýb a mali prehľad o zmenách, ktoré sa neuložili v dôsledku chýb.
- 12. Kliknite na Close (Zatvoriť).

Platforma automaticky odošle úpravy na podporované lokality alebo adresáre záznamov.

#### **Pridanie profilov**

Pre každý profil je potrebné zadať definíciu Zariadenie (t.j. nadradený objekt) alebo Lekár (t.j. jednotlivec). Môžete tiež vytvoriť viacero pracovísk v rámci toho istého profilu pre lekárov, ktorí pôsobia vo viac ako jednom zariadení. Pomocou ID miesta môžete tiež prepojiť informácie o mieste zariadenia s viacerými profilmi lekárov/odborníkov.

Ak chcete pridať nový profil pre nové miesto, postupujte takto:

1. Na stránke Profily kliknite na Add Profile (Pridať profil).

Profiles (129)			
Profile Statuses: 1 s 👻	- 金 Import	岱 Download	④ Add Profile
		Q Search Profiles	5

2. V okne Pridať profil zadajte kód miesta do poľa Kód.

Add Profi	le			×
	New Location	Existing Location		
Code				
Definition	Select			*
			Cancel	🗸 Create

- 3. V rozbaľovacom zozname **Definícia** vyberte možnosť Zariadenie (nadradený objekt) alebo Lekár.
- 4. Kliknite na Create (Vytvoriť).
- 5. Zadajte zostávajúce informácie v rámci profilu.

**Reputation** Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

### Pridávanie otváracích hodín:

Často sa môže stať, že sa pracovný čas spoločnosti zmení na celú sezónu alebo počas konkrétnych sviatkov, čo si vyžaduje aj zmeny vo firemných záznamoch. Ako môžete aktualizovať pracovné hodiny v rámci platformy?

Ak chcete pridať nový profil pre nové miesto, postupujte takto:

1. Na stránke **Profily** kliknite na miesto, pre ktoré chcete upraviť alebo pridať špeciálne otváracie hodiny.

Formatted Name	4⊳	Code 🔤	Status 👌	Profile Type
BDP - Uptown (B021)		B021	Cleansed	Rooftop

- 2. Kliknutím na položku **Pracoviská** zobrazíte podrobnosti o pracovisku a jeho otváracích hodinách. Potom kliknite na položku **Edit** (Upraviť).
- **3.** Prepnutím zeleného tlačidla označte, či je miesto otvorené alebo zatvorené, a podľa potreby upravte hodiny.
- 4. Kliknite na Submit For Approval (Odoslať na schválenie).

Special Busines	SS Hours	Open	1:00 Pf		4:00 PI	×
12/25/2021	Ö	Open	9:00 AM		4:00 AI	×
07/04/2022	Ö	Close	×			
09/05/2022	Ö	Close	×			
	usiness H	lours				
		Cancel	Save As	s Draft	Sub	mit For Approval

Poznámka: Platforma odosiela zmeny do zdroja zvyčajne do 24 hodín. Počas tohto obdobia sa v rámci platformy zobrazí stav "Odoslané do zdroja". Po zverejnení zmeny sa zobrazí hlásenie "Zverejnené v zdroji". Odporúčame pridať hodiny pre prázdniny pre všetky záznamy už na začiatku roka, aby sa zaručil dostatok času na ich zverejnenie, pretože záleží na každom zdroji, kedy zmeny zverejní.



#### ID miesta:

ID miesta umožňuje spojiť profily lekára s určitým profilom nadradeného objektu zariadenia. Zabezpečí sa tým, že pri zmene informácií miesta nadradeného objektu, napríklad adresy alebo otváracích hodín, sa zmeny kaskádujú do profilu každého lekára, ktorý je spojený s daným ID miesta.

- Do poľa ID miesta začnite písať názov zariadenia, v ktorom lekár alebo odborník pracuje. V rozbaľovacom zozname sa ako možnosti zobrazia všetky zhodné zariadenia nastavené v rámci daného nájomníka.
- 2. Ak ste ešte nevyplnili žiadne polia pracoviska, do profilu sa skopírujú údaje z vybraného ID miesta (nadradeného zariadenia). Ikona zámku vedľa jednotlivých polí v sekcii pracoviska označuje, že hodnota poľa sa zhoduje s nadradeným objektom.
- Ak ste už zadali informácie v sekcii pracoviska, údaje z vybraného ID miesta NEPREPÍŠU existujúce údaje. Vedľa každého poľa sa zobrazí ikona odomknutého zámku, ktorá označuje, že hodnota poľa sa NEZHODUJE s nadradeným objektom.
- **4.** Ak chcete prepísať hodnoty z aktuálneho profilu tak, aby sa zhodovali s nadradeným objektom, kliknite na odkaz **Reset** (Obnoviť).
- 5. Adresy profilu sa neprepájajú, ak sa niektoré z polí líši od nadradeného objektu (napríklad číslo apartmánu).
- 6. Po skončení kliknite na Submit (Odoslať).

Profile Information	Officer	
Basic	Place ID	Place ID
Offices		Place ID
Categories	Office	Andrew Z Primary
Attributes	Name	
Medical	Office Status	Open 👻
Descriptions	Address*	Street
Education & Affiliations	Address	Address* 123 S Wacker Map
Social Media		Address #200 Satellite cade PI
Photos & Logos		Line 2
Tags		City* Chicago
Payment Types		State* Illinois
Location Fields		7IP*
		Country* United Sta
		Latitude 41.8802819 of Factory Chicago with city
		Longitude -87.6366012
	Service Area	ls this a service area business? YES NO
	Business Hours	Primary Business Hours
		Cancel Save As Draft Submit

## Správa záznamov oddelení

Jednoducho spravujte online prítomnosť svojich oddelení.

## Čo sú záznamy oddelení?

Google odporúča miestnym firmám s viacerými oddeleniami, aby si vytvorili viacero záznamov: jeden pre hlavnú stránku miesta a jeden pre každé oddelenie. Prostredníctvom platformy Reputation môžete namapovať každý záznam, či už ide o hlavný záznam alebo záznam oddelenia (vedľajší), k miestu na platforme.

### Hlavné funkcie

#### Typ miesta oddelenia

Pre každý záznam oddelenia na Googli môžete nastaviť miesta oddelení.

Vyberte typ miesta na základe odvetvia. Napríklad v prípade automobilového priemyslu patria medzi dostupné typy miest nasledujúce miesta: Servis, Diely, Kolízia, Výmena oleja a podobne.

## Pripojenie kódu skupiny

Hlavné miesta možno k miestam oddelení v platforme priradiť pomocou kódu skupiny, ktorý bude rovnaký pre hlavné miesto aj pre miesta oddelení. Pomáha to vytvoriť hierarchiu medzi hlavnými miestami a miestami oddelení na výpočet skóre reputácie a vytvorenie súhrnu údajov.

#### Žiadny vplyv na skóre reputácie

Recenzie miest oddelení sa súhrnne zobrazujú pod hlavným miestom, čo zabezpečuje, že skóre reputácie hlavného miesta nebude ovplyvnené nižším objemom recenzií hlavného miesta.

Skóre reputácie pre miesta oddelení nie sú k dispozícii.

#### Rozbaľovací filter miest

Pomocou rozbaľovacieho filtra miest môžete vylúčiť miesta oddelení. Keď použijete filter Miesto, predvolene sa zobrazia aj všetky údaje súvisiace s miestami oddelení.

Ak chcete údaje na ľubovoľnej stránke ďalej filtrovať podľa typu miesta, vyberte možnosť Location Type (Typ miesta).









#### Nastavenie miest oddelení

Ak chcete zapnúť záznamy oddelení, obráťte sa na správcu úspechu zákazníka a na tím odborných služieb platformy Reputation. Ešte predtým však môžete svoj účet pripraviť nastavením **miest oddelení**.

Poznámka: S nastavením miest oddelení vám môže pomôcť aj tím odborných služieb platformy Reputation.

Pri nastavovaní miest oddelení postupujte takto:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na Settings (Nastavenia).
- 2. V ľavej navigácii kliknite na Locations (Miesta).
- 3. Kliknite na požadované miesto.
- 4. Kliknutím na ikonu ceruzky prejdite do režimu úprav.
- 5. Rolujte nadol a pridajte kód skupiny a typ.
  - Kód skupiny hlavné miesto a miesta oddelení sa k sebe priraďujú pomocou kódu skupiny. Hlavné miesto a priradené miesta oddelení by vždy mali mať rovnaký kód skupiny. V predvolenom nastavení je kód skupiny rovnaký ako kód miesta. Kód skupiny miest oddelení je potrebné aktualizovať tak, aby bol rovnaký ako kód skupiny hlavného miesta.
  - Typ pole typu sa používa na označenie toho, o aké miesto oddelenia ide. Ak ide o hlavné miesto, v poli typu by mala byť vybraná možnosť Main (Hlavné). V poli typu by ako hlavné malo byť nastavené iba jedno miesto pre určitý kód skupiny. Miesta oddelení by mali mať vybraný typ.
- 6. Kliknite na Šave (Uložiť).



## Správa otázok a odpovedí na Googli

Prečítajte si, ako môžete na jednom mieste spravovať otázky a odpovede odoslané na znalostnom paneli vášho miesta v službe Google Firemný profil (GBP).

**Otázky a odpovede pre Google** poskytujú spotrebiteľom rozšírené podrobnosti o firme, čo im pri používaní Googlu umožňuje robiť okamžité rozhodnutia o tom, ktorej firme zavolať. Otázky a odpovede sa dokonca môžu zobrazovať priamo vo výsledkoch vyhľadávania na Googli.

Poznámka: Otázky a odpovede s najvyšším počtom hlasov za určia poradie, v akom budú uvedené v zozname.

Karta Otázky a odpovede vám umožňuje monitorovať časté otázky získané prostredníctvom crowdsourcingu, ktoré sa zobrazujú spotrebiteľom, a odpovedať na ne zo znalostných panelov vašich miest na Googli.

#### Filtre

Filtre v hornom riadku ovplyvňujú údaje zobrazené na karte. Sekundárne filtre platia po kliknutí na interaktívne dáta grafu.

MARKET-DMA		DISCONTINUED-OPS		TYPE		REGION	
All	•	All	•	All	•	HD Chicago	•
DISTRICT		MARKET		STATE		LOCATION	
All	•	All	•	All	•	All	•
DATE RANGE							
Current Year	•						

#### Súhrn

Sekcia Otázky obsahuje stav prijatých otázok, či bolo na ne odpovedané alebo nie. Kliknutím na niektorý z odkazov v sekcii Otázky sa vyfiltruje graf a zoznam otázok.





## Graf

V grafe si môžete pozrieť trend otázok a odpovedí vzťahujúci sa na počet otázok odoslaných za vybrané časové obdobie v rámci vybraných miest. V grafe sú nezodpovedané otázky znázornené sivou farbou a otázky s odpoveďou oranžovou farbou. Odpovede od iného používateľa Googlu sa počíta ako odpoveď, aj keď nepochádza od vlastníka firmy.



## Otázky

V sekcii Otázky sa zobrazujú všetky otázky pre vybrané filtre alebo výbery v grafe. Otázky sa zobrazujú takmer v reálnom čase. V predvolenom nastavení sú všetky otázky zobrazené a zoradené od najnovších.

### Odpovede

Po kliknutí do okna odpovede môžete odpovedať na otázku (musíte mať prihlasovacie údaje/pripojenia). Odpovede sa zverejňujú naživo takmer v reálnom čase.



Poznámka: Ak má odpoveď v službe Foremný profil Google viac ako 440 znakov, nezobrazí sa celá. Ak sa má odpoveď zobraziť celá, neprekračujte tento limit.



## V súvislosti s Otázkami a odpoveďami pre Google majte na pamäti:

Je úplne prijateľné a vhodné, ak firma pridáva vlastné otázky a odpovede. Otázky môžete pridávať priamo cez znalostný panel v službe GBP a prostredníctvom platformy na ne môžete odpovedať.

Takisto môžete nastaviť špecifické oznámenia týkajúce sa otázok a odpovedí, ktoré budú upozorňovať určených používateľov zodpovedných za poskytovanie odpovedí.

Môžete pridať viacero odpovedí (od iných používateľov vášho účtu), ale Google zobrazí ku každej otázke iba jednu odpoveď od vlastníka firmy. Posledná zverejnená odpoveď sa zobrazí s označením Vlastník firmy.

Odpovede odoslané inými používateľmi Googlu sa nedajú odstrániť. Na platforme sa môže zdať, že sa odstránili, ale po dokončení procesu dennej kontroly sa obnovia.

Efektívna správa otázok a odpovedí v službe Google a odpovedanie na otázky pozitívne ovplyvní vaše umiestnenie vo vyhľadávaní. Google berie do úvahy, či spotrebitelia považujú váš obsah za relevantný, presný a aktuálny, či je zrozumiteľný a či ho vytvorila skutočná osoba a nie bot.



## Multimediálny obsah

Vo svojich záznamoch môžete zverejňovať obsah v požadovanom rozsahu.

Karta **Multimediálny obsah** vám umožňuje definovať obsah raz, priradiť ho ku všetkým požadovaným miestam a zverejniť ho v požadovanom rozsahu. Uistite sa, že roly majú pre multimediálny obsah zapnuté povolenia na zobrazovanie, úpravu, pridávanie alebo

Poznámka: Multimediálny obsah v súčasnosti nepodporuje obrázky.

odstraňovanie obsahu.

Multimediálny obsah obsahuje tri karty:

- Časté otázky
- Menu
- Produkty

## Časté otázky

Získajte kontrolu nad svojou značkou zostavením zoznamu častých otázok a odpovedí vzťahujúcich sa na skupiny miest, a zverejnite ich online.

Name	${\rm e}$	Action	
BDP Southern AZ		ØX	
BDP Northern AZ		ØX	
BDP Central AZ		ØX	

Zobraziť z platformy Reputation

#### 1. krok: Pridanie častých otázok Reputation



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides © 2022 Reputation, Inc. | 33

Pre každú skupinu miest, napríklad Sever AZ a Juh AZ, môžete vytvoriť časté otázky a potom určiť, ktoré otázky sa majú zverejniť v záznamoch jednotlivých skupín miest.

#### Pri pridávaní častej otázky postupujte takto:

- 1. Na platforme kliknite na Listings (Záznamy).
- 2. Kliknite na Rich Content (Multimediálny obsah).
- 3. Kliknite na kartu FAQs (Časté otázky).
- 4. Kliknite na Add FAQ (Pridať častú otázku).

Poznámka: Časté otázky momentálne nemožno importovať hromadne.

- 5. Upravte nastavenia častej otázky:
  - Názov: Pomenujte častú otázku.
  - Počiatočný a koncový dátum: Možno zadať počiatočný a koncový dátum. Otázky a odpovede súvisiace s danou častou otázkou sa zverejnia k počiatočnému dátumu a automaticky odstránia ku koncovému dátumu.

Poznámka: Ak tieto polia necháte prázdne, otázky súvisiace s danou častou otázkou sa neodstránia, pokiaľ nebudú odstránené jednotlivo.

- Priradiť k: Vyberte filter, podľa ktorého sa má otázka priradiť. Dostupné možnosti sú Štát, Mesto, Miesto a vlastné filtre. Po vybratí začiarknite políčko vedľa každého miesta alebo skupiny miest, ktoré chcete priradiť k častej otázke.
- Zdroje: Vyberte, kde budú časté otázky zverejnené

Pozr	Poznámka: Táto funkcia momentálne zahŕňa len Google.						
FAQs Menus Product	25						
Title *	BDP Southern AZ						
Start-End Date *	Jul 06, 2022 Jul 06, 2022						
Associate With *	Location -	Selected Locations (All):					
	All None	STOW EXections					
Sources *							
Sources -	Google ×	~					
		Cancel 🗸 Save					

6. Kliknite na Save (Uložiť).



#### 2. krok: Pridanie skupín

Pomocou skupín môžete otázky usporiadať do kategórií, napríklad Popredajný servis alebo Akceptované poistenie, aby ste si zjednodušili ich správu.

Poznámka: Skupiny sa zobrazujú len na platforme – v záznamoch sa nezverejňujú.

#### Pri pridávaní skupín postupujte takto:

- 1. Na karte Časté otázky kliknite na požadovanú častú otázku.
- 2. Kliknite na Add Group (Pridať skupinu).
- 3. Zadajte názov a kliknite na Submit (Odoslať).

BDP We	estern AZ 🖉				
Title		BD	P Western A	Z	
Start -	End Date	7/11/2022 - 8/31/2022			
Source	25		Google 🖥		
Associ	ate With		<ul> <li>B012</li> <li>B004</li> <li>B005</li> <li>B007</li> <li>B021</li> </ul>		
Section	าร				
		A	dd Group	Add Question	
Create (	Group	~			×
FAQ Title	BDP Western AZ				
Title *	Insurance				
			Ca	ancel Submit	



#### 3. krok: Pridanie otázok

Pre každú skupinu alebo kategóriu v rámci častej otázky môžete zobraziť časté otázky a zodpovedajúce odpovede. Otázky a odpovede sa zverejňujú vo všetkých záznamoch miest, ktoré sú súčasťou danej častej otázky.

#### Pri pridávaní otázky postupujte takto:

- 1. Na karte Časté otázky kliknite na požadovanú častú otázku.
- 2. Kliknite na Add Question (Pridať otázku).
- 3. Zadajte názov, otázku, odpoveď a vyberte alebo pridajte skupinu.
- 4. Kliknite na Submit (Odoslať).

BDP Western AZ 🖉	>
Title	BDP Western AZ
Start - End Date	7/11/2022 - 8/31/2022
Sources	G Google
Associate With	<ul> <li>B012</li> <li>B004</li> <li>B005</li> <li>B007</li> <li>B021</li> </ul>
Sections	Eye Exams How often should I schedule an eye exam?
	Add Group
Add Questio	n ×
FAQ Title	BDP Western AZ
Question *	How much does an eye exam cost?
Answer *	Eye exam pricing varies based on individual and insurance plans. If you would like us to provide a quote for an eye exam, please call us directly at (623) 565-8297 and we will be happy to assist!
Group *	Eye Exams V Add Group
	Cancel Submit

**Reputation** Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

#### Pri pridávaní častých otázok nezabudnite:

Odoslané otázky a odpovede sa zverejňujú raz za deň.

Zverejňovanie častých otázok v záznamoch miest vyžaduje, aby boli k platforme pripojené stránky služby Firemný profil Google.

-----

Časté otázky možno upravovať a odstraňovať, zatiaľ čo skupiny a otázky/odpovede možno iba upravovať.





#### Menu

Z platformy môžete vo svojich záznamoch GBP jednoducho definovať a zverejňovať menu v požadovanom rozsahu.

#### 1. krok: Pridanie menu

Menu môžete vytvoriť pre každú sezónu alebo príležitosť, napríklad Jesenné menu a Zimné menu. Umožní vám to určiť, ktoré položky menu sa majú zverejniť v každej skupine záznamov miesta.

#### Pri pridávaní menu postupujte takto:

- 1. Na platforme kliknite na Listings (Záznamy).
- 2. Kliknite na Rich Content (Multimediálny obsah).
- 3. Kliknite na kartu Menus (Menu).
- 4. Kliknite na Add Menu (Pridať menu).
- 5. Upravte nastavenia menu:
  - Názov: Pomenujte menu.
  - Počiatočný a koncový dátum: Zadajte počiatočný a koncový dátum zverejnenia menu.

Poznámka: Ak sa menu končí bez toho, aby ho nahradilo iné menu, menu s vypršanou platnosťou zostane v službe GBP. Ak majú dve menu rovnaký počiatočný dátum, zverejnia sa obe.

- Priradiť k: Vyberte filter, podľa ktorého sa má otázka priradiť. Po vybratí začiarknite políčko vedľa každého miesta, ktoré chcete priradiť k častej otázke.
- **Zdroje:** Vyberte, kde sa ponuka zverejní. (Táto funkcia v súčasnosti zahŕňa iba službu Google.)
- Adresa URL obsahu: Uveďte odkaz na menu na svojej webovej stránke, aby ho bolo možné publikovať.
- 6. Kliknite na Save (Uložiť).

FAQs Menus	Products	
Menus / Winter M	Aenu / Edit	
Title *	Winter Menu	
Start-End Date *	Dec 01, 2021 Feb 28, 2022	
Associate With *	Select 👻	Selected Locations (All):
	Filter	Show Locations
Sources *	Google ×	
Content URL		
		Cancel 🗸 Sa



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

#### 2. krok: Pridanie sekcií

Pomocou sekcií, napríklad Predjedlá, Cestoviny a Dezerty, môžete usporiadať menu a zoskupiť jednotlivé položky.

#### Pri pridávaní sekcií postupujte takto:

- 1. Na karte Menu kliknite na požadované menu.
- 2. Kliknite na Add Section (Pridať sekciu).
- 3. Zadajte názov a kliknite na Submit (Odoslať).

	Menus / Winter Me	nu 🖉
	Title	Winter Menu
	Start - End Date	12/1/2020 - 2/28/2021
	Sources	G Google
	Content URL	
	Associate With	<ul> <li>B003</li> <li>B014</li> <li>B006</li> <li>B008</li> <li>B015</li> <li>B013</li> </ul>
	Sections	Appetizers Cheesy Garlic Bread
		Pasta Spaghetti & Meatballs
		Desserts Chocolate Chip Cheesecake
		Add Section Add Item
Add S	Section	>
Menu Ti	tle Winter Menu	
Title *	Entree	
		Cancel Submit



#### 3. krok: Pridanie položiek

Zadajte konkrétne podrobnosti o položkách menu uvedených v jednotlivých sekciách menu.

#### Pri pridávaní položiek postupujte takto:

- 1. Na karte Menu kliknite na požadované menu.
- 2. Kliknite na Add Item (Pridať položku).
- **3.** Zadajte podrobnosti položky. Dostupné možnosti sú Názov, Opis, Cena, Pikantnosť, Alergény, Diétne obmedzenia, Kuchyne a Sekcia.
- 4. Kliknite na Submit (Odoslať).

Menus / Winter Menu 🖉			
Title	Winter Menu		
Start - End Date	12/1/2020 - 2/28/2021		
Sources	G Google		
Content URL			
Associate With	<ul> <li>B003</li> <li>B014</li> <li>B006</li> <li>B008</li> <li>B015</li> </ul>		
	• B013	Add Menu	Item ×
Sections	Appetizers Cheesy Garlic Bread	Menu Title	Winter Menu
	Pasta	litie *	Chicken Alfredo
	Spaghetti & Meatballs Desserts Chocolate Chip Cheesecake	Description	Large helping of fettuccini pasta with a creamy white sauce, topped with seasoned chicken.
	Add Section Add Item	Price	16 US Dollar (USD) 🗸
		Spiciness	Mild 🗸
		Allergens	Dairy ×
		Cuisines	Italian 🗸
		Dietary Restrictions	Q Search V
		Section *	Pasta



Submi

Cancel

#### Pri pridávaní menu nezabudnite:

Obsah menu sa zverejňuje raz za deň.

\_\_\_\_\_

Zverejňovanie menu v záznamoch miest vyžaduje, aby boli k platforme pripojené stránky služby Firemný profil Google.

Google zobrazuje menu vždy, keď niekto vyhľadáva v mobilnom zariadení, zatiaľ čo pri vyhľadávaní v počítači sa menu zobrazujú minimálne alebo vôbec.

Menu na platforme Reputation sú k dispozícii pre všetky odvetvia, no Google môže, ale nemusí zverejniť menu pre nepohostinské služby alebo reštaurácie.

Menu, sekcie a položky možno upravovať a odstraňovať podľa potreby.



### Produkty

Niektoré firmy teraz môžu svoje služby zobrazovať v službe GBP rýchlym a škálovateľným spôsobom, čoho výsledkom sú robustnejšie možnosti potenciálnych zákazníkov, ktorí vyhľadávajú v mobilných zariadeniach.

#### 1. krok: Pridanie produktov

Pre každý ponúkaný typ produktu alebo služby môžete vytvoriť produkt, napríklad jeden pre skúšky a druhý pre maloobchodný tovar, čo vám umožní určiť, ktoré produkty sa majú zverejniť v každej skupine záznamov miesta.

#### Pri pridávaní produktov postupujte takto:

- 1. Na platforme kliknite na Listings (Záznamy).
- 2. Kliknite na Rich Content (Multimediálny obsah).
- 3. Kliknite na kartu Products (Produkty).
- 4. Kliknite na Add Product (Pridať produkt).
- 5. Upravte nastavenia produktu:
- Názov: Pomenujte produkt.
- Počiatočný a koncový dátum: Možno zadať počiatočný a koncový dátum.
   Položky súvisiace s produktom sa zverejnia k počiatočnému dátumu a automaticky sa odstránia ku koncovému dátumu.
- Priradiť k: Vyberte filter, podľa ktorého sa má otázka priradiť. Po vybratí začiarknite políčko vedľa každého miesta alebo skupiny miest, ktoré chcete priradiť k produktu.

Poznámka: Ak tieto polia necháte prázdne, položky súvisiace s daným produktom sa neodstránia, pokiaľ nebudú odstránené jednotlivo.

- **Zdroje:** Vyberte, kde bude produkt zverejnený. Táto funkcia v súčasnosti zahŕňa iba Google.
- Adresa URL obsahu: Zadajte odkaz na produkty z vášho webu, ktoré sa majú zverejniť.
- 6. Kliknite na Save (Uložiť).

Title *	Retail
Start-End Date *	Start Date End Date
Associate With *	Assoiciate By:
	Location Selected Locations (None):
	Filter
	All None BDP - Uotown
	Reset Selections
Sources	
Jources	Google ×
Content URL	https://sites.google.com/view/bdpuptown/home
	Cancel 🗸 Save



#### 2. krok: Pridanie sekcií

Pomocou sekcií, napríklad Okuliare, Kontaktné šošovky a Cestovné súpravy, môžete usporiadať produkty a zoskupiť jednotlivé položky.

#### Pri pridávaní sekcií postupujte takto:

- 1. Na karte Produkty kliknite na požadovaný produkt.
- 2. Kliknite na Add Section (Pridať sekciu).
- 3. Zadajte názov a kliknite na Submit (Odoslať).

Products / Reta	il 🖉		
Title	Retail		
Start - End Date	0		
Sources	G Googl	e	
Content URL	https://site	es.google.com/view/bdpuptc	own/home
Associate With	• B02	1	
Sections	Glasses BDP Gl Ray Su Contact Le Perfect All Nat Travel Set Contac Glasses Add Sect	asses nglasses :Fit Lenses ural Lens Cleaner s t Lens Travel Set s Travel Set ion Add Item	
Add Sec	tion		×
Product Title	Retail		
Title *	Blue Light Glasses		
		Cancel	Submit



#### 3. krok: Pridanie položiek

Zadajte konkrétne podrobnosti o položkách uvedených v jednotlivých sekciách kategórie produktov.

#### Pri pridávaní položiek postupujte takto:

- 1. Na karte Produkty kliknite na požadovaný produkt.
- 2. Kliknite na Add Item (Pridať položku).
- Zadajte podrobnosti položky. Dostupné možnosti sú Názov, Opis, Cena a Sekcia.

Poznámka: Názov a sekcia sú jediné povinné polia. Dostupné polia podrobností položiek zodpovedajú tomu, čo Google podporuje pri zverejňovaní.

#### 4. Kliknite na Submit (Odoslať).

Products / Retail 🔗			
Title	Retail		
Start - End Date	0		
Sources	G Google		
Content URL	https://sites.google.com/view/bdpuptown/home		
Associate With	• B021		
Sections	Glasses BDP Glasses Ray Sunglasses		
	Contact Lenses Perfect Fit Lenses All Natural Lens Cleaner		
	Travel Sets	Add Produ	ict Item ×
	Contact Lens Travel Set Glasses Travel Set	Product Title	Retail
		Title *	Round
	Add Section Add Item	Description	
		Price	Select V
	L L L L L L L L L L L L L L L L L L L	Section *	Glasses 🗸 Add Section
_			Cancel Submit

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

#### Pri pridávaní produktov nezabudnite:

Obsah o produktoch sa zverejňuje raz za deň.

-----

Zverejňovanie produktov v záznamoch miest vyžaduje, aby boli k platforme pripojené stránky služby Firemný profil Google.

-----

Google podporuje produkty len v mobilných zariadeniach.

Produkty, sekcie a položky možno upravovať a odstraňovať podľa potreby.



## Najčastejšie otázky o firemných záznamoch

V tomto článku sú uvedené časté otázky o používaní spravovaných firemných záznamov.

## Čo sa stane, keď niekto iný navrhne zmenu mojich otváracích hodín?

Google sa pri zabezpečovaní aktuálnosti vašich informácií spolieha na spotrebiteľov aj na firmy. Program sprievodcov Google podnecuje spotrebiteľov k tomu, aby odpovedali na otázky o firmách, ktoré navštevujú, s cieľom pomôcť pri vytváraní a overovaní záznamov.

Obsah vytvorený používateľmi, ako sú napríklad fotky a recenzie, je často skvelým nástrojom na zvýšenie viditeľnosti vášho záznamu. Na druhej strane vlastnosti, ako sú napríklad otváracie hodiny alebo fyzická poloha, sú často menej vítané.

Ak používateľ navrhne úpravu otváracích hodín alebo polohy, zmeny sa môžu vo vašom zázname prejaviť takmer okamžite. Ak má však vaša firma spravované záznamy na platforme Reputation, váš zdroj údajov tieto úpravy prepíše pri ďalšej automatickej kontrole (zvyčajne každých 24 hodín).

## Ako ovplyvňujú vyhľadávanie atribúty?



Atribúty umožňujú zákazníkom zistiť, čo firma ponúka, napríklad či reštaurácia poskytuje Wi-Fi alebo vonkajšie posedenie, alebo či sú vo vedení firmy ženy. Pridanie relevantných atribútov nad rámec kategórie firmy vám pomôže vyniknúť v očiach zákazníkov, ktorí vašu firmu nájdu na Googli.

Napríklad: "Hej, Google, kde je najbližší očný lekár prístupný pre vozíčkarov?"

Poznámka: Kategória vašej firmy určuje atribúty dostupné pre váš záznam. Môžete mať napríklad k dispozícii atribúty pre prijateľné typy platieb, možnosti prístupnosti alebo či je firma ústretová voči komunite LGBTQ.



## Môžem v sekcii otázok a odpovedí klásť vlastné otázky/odpovede?

Je úplne prijateľné a vhodné, ak firma pridáva vlastné otázky a odpovede. Zistite, na čo sa zákazníci často pýtajú. Môžete dokonca poskytnúť informácie o službách, ktoré *neposkytujete*. Otázku napíšte tónom zákazníka, ale odpovedajte tónom svojej firmy. Uistite sa, že otázky a odpovede sú zrozumiteľné – nemali by ste ich považovať za marketingovú príležitosť.

Otázky a odpovede s najväčším počtom lajkov sa zobrazujú ako prvé, preto nezabudnite lajknúť dobré odpovede pridané inými používateľmi. Ak vy a používateľ odpoviete na otázku a máte rovnaký počet lajkov, odpoveď spotrebiteľa sa zobrazí prvá.

### Ako sa používajú sociálne príspevky zo služby GBP?

Google vyhradil na znalostnom paneli obrovský priestor, do ktorého môžu firmy pridávať príspevky zo služby GBP. Je to obrovská príležitosť upútať pozornosť používateľov počas vyhľadávania. Príspevky zo služby GBP fungujú inak ako tradiční sociálni giganti.

- **Použite jednoduché, farebné obrázky bez textu**. Najlepšia je vysoká kvalita (aspoň 750 x 540 px). Text na obrázkoch je povolený, na mobilných zariadeniach sa môže orezať. Vhodné je nepoužívať textové prekrytia. Videá sa nepodporujú.
- Používajte stručné a informatívne opisy. Máte povolených 1 500 znakov, ale najlepšie je zadať 100 až 120 znakov. Na stránke vyhľadávača s výsledkami vyhľadávania (SERP) sa opisy skrátia.
- Používajte výzvu na akciu (CTA). Pridajte do svojich príspevkov rozmanitosť pomocou možností Rezervovať, Objednať online, Kúpiť, Ďalšie informácie, Zaregistrovať sa či Využiť ponuku. Na sledovanie úspechu použite vo svojich adresách URL sledovanie kliknutí (UTM).
- Používajte nadpisy, ktoré umožňujú vykonať určitú akciu (iba udalosti).Platnosť všetkých príspevkov zo služby GBP vyprší maximálne po 7 dňoch, ale príspevky týkajúce sa udalostí majú dátum začiatku a ukončenia. Pri zverejňovaní na platforme možno jedným príspevkom zverejniť informácie do 10 miest. Pre každé miesto musíte mať na platforme jedinečné prihlasovacie údaje.

### Ako môžem nechať odstrániť recenziu?

Ak viete, že určitá recenzia bola pre vašu firmu zadaná omylom (je určená pre inú spoločnosť) alebo obsahuje ohováranie či nevhodné výrazy, môžete nahlásiť porušenie pravidiel. V okne recenzie na Googli môžete umiestnením kurzora myši vedľa recenzie zobraziť možnosť nahlásenia recenzie.



Upozorňujeme, že o odstránenie recenzie by ste mali žiadať len v prípade, že recenzia porušuje pravidlá danej lokality. Inými slovami, nežiadajte o odstránenie recenzie len preto, že sa vám nepáči. Niektoré lokality s recenziami začínajú uvádzať, že vlastník firmy požiadal o odstránenie recenzie, ktorá neporušuje pravidlá.

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

### Načo sa používa URL na rezervácie?

Adresy URL na rezervácie poskytujú odkaz v rámci firemného záznamu, ktorý používateľa presmeruje na stránku určenú na naplánovanie n stretnutia alebo rezervácie (návšteva lekára, prehliadka nehnuteľnosti, rezervácia v reštaurácii).

## Čo je rozšírená správa kategórií

Reputation umožňuje podnikom publikovať kategórie svojich miest v rôznych externých adresároch (nazývaných aj publikačné stránky), ako sú Google, Facebook, Apple, Bing atď. Momentálne sa firmám zobrazujú iba kategórie Reputation, ktoré sú interne priradené kategóriám adresárov. Pre používateľov je to problematické, pretože nemajú prehľad o tom, aké kategórie sú v externých adresároch skutočne zverejnené.

Vďaka rozšírenej správe kategórií môžu teraz podniky používať platformu Reputation na zobrazenie toho, ako sú ich kategórie Reputation priradené ku kategóriám adresára. Platí to pre základné aj doplnkové kategórie. Používatelia si budú môcť prezerať kategórie adresára, keď si budú prezerať alebo pridávať kategórie do svojich lokalít alebo profilov.

Ak chcete používať túto funkciu:

- 1. Prejdite na Záznamy a potom na Profily.
- Kliknite na položku Profile (Profil) a potom na položku Edit (Upraviť) (možnosť č. 1 na obrázku); ALEBO kliknite na ikonu úprav vpravo od záznamu profilu (možnosť č. 2 na obrázku).

Formatted Name	♣ Code	Status 👙	Profile Type ⊖	Address 👌	Actions
BDP - Uptown (B021)	B021	Cleansed	Rooftop	21917 North 97th Dr, #200, Peoria, AZ 85383 US	2 8

- 3. Kliknite na položku Kategórie na ľavom paneli a potom na položku Rozšírená správa kategórií.
- 4. Tam môžete zobraziť alebo pridať kategórie Reputation a kategórie adresára.
- 5. Kliknite na Save (Uložiť).

Profiles > BDP - Uptown			
Profile Information	Add Office		
Basic			
Offices	Categories		
Categories	Categories*	Optometry	Primary
Attributes		⊕ Add Category	Advanced Category
Medical			Management



## Čo znamená sledovanie GMB UTM?

Sledovanie GMB UTM sa vzťahuje na možnosť sledovať akcie, ktoré vaši zákazníci alebo potenciálni zákazníci vykonajú vo vašom firemnom zázname, ako je napríklad telefonovanie, vyžiadanie pokynov na cestu alebo návšteva webovej stránky. Pri pridávaní alebo úprave informácií o profile vašej firmy v rámci platformy Reputation prepnite sledovanie GMB UTM na "Áno", aby ste mohli tieto činnosti sledovať.

## Aký je limit Google pre popisy?

Google má limit 700 znakov. Niektoré zdroje umožňujú pridať krátky aj dlhý popis. Krátke popisy sa používajú len na Facebooku alebo ak nie je k dispozícii dlhý popis.

### Prečo sa môj obrázok do záznamu nenahráva?

Pri nahrávaní fotografií a videí do firemného záznamu je dôležité mať na pamäti platné limity zdroja médií.

Odporúčané rozmery pre platformu Reputation:

- Titulka, Titulka Google, Titulka na Facebooku: formát JPEG, 1080 x 608 pixelov, pomer strán 16 : 9
- Profil, Profil na Facebooku, Snímka hlavy, ďalšie: formát JPEG, 720 x 720 pixelov, pomer strán 1 : 1
- Logo, Logo na Googli: formát JPEG, 250 x 250 pixelov, pomer strán 1 : 1

Ak vaše fotografie nespĺňajú odporúčané rozmery, Reputation sa ich, ak spĺňajú limity vydavateľa, pokúsi uverejniť:

#### Požiadavky na Firemný profil na Googli

- Titulná fotografia: pomer strán 16 : 9 (povinné), minimálne 480 x 270 pixelov, maximálne 2120 x 1192 pixelov
- Fotografia s logom: pomer strán 1 : 1 (odporúčané), minimálne 250 x 250 pixelov, maximálne 5500 x 5400 pixelov
- Ďalšie: 16 : 9 aspect ratio (odporúčané), minimálne 250 x 250 pixelov, maximálne 5200 x 5300 pixelov

#### Požiadavky pre Facebook

- Profilová fotografia: pomer strán 1 : 1 (odporúčané), minimálne 180 x 180 pixelov
- Titulná fotografia: pomer strán 2,7 : 1 (odporúčané), minimálne 400 x 150 pixelov

#### Požiadavky pre Bing

• Fotografia: pomer strán 4 : 3 (povinné), minimálne 480 x 360

Poznámka: Platforma Reputation momentálne nedokáže upozorniť používateľov, či ich mediálny súbor bol zdrojom odmietnutý.



## Prémiové platené služby

Nechajte našich expertov z platformy prémiových platených služieb pracovať pre vás.

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako presnosť (spravované firemné záznamy)
- Maximalizujte príťažlivosť svojich firemných profilov (optimalizácia profilov Google, predtým známa ako spravované služby pre Google)
- Využiť silu sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac zaujíma, vyhráva (správa odpovedí na recenzie)



Viac informácií o prémiových platených službách vám poskytne riadiaci pracovník vášho účtu.



## Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Informačné panely
- Skúsenosť
- Prijaté správy
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory
- Pripojenie k Reputation

- Skóre reputácie
- Prehľady
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

